



Esta obra está bajo una [Licencia  
Creative Commons Atribución-  
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección  
Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de  
Tarapoto, año 2017**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

**Solmaria Consuelo Aparcana Navarro**

**Karen Melisa Panduro Rojas**

**ASESOR**

**Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza**

**Tarapoto – Perú**

**2019**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



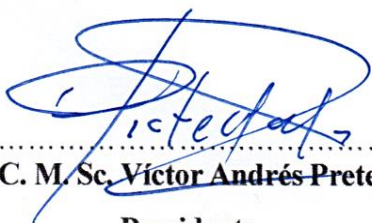
Gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección  
Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de  
Tarapoto, año 2017

#### AUTORES:

**Solmaria Consuelo Aparcana Navarro**

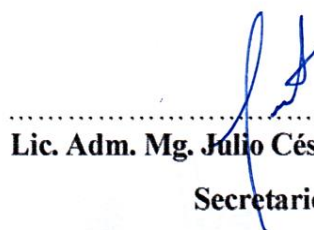
**Karen Melisa Panduro Rojas**

Sustentada y aprobada el 19 de diciembre del 2019, por los siguientes jurados:



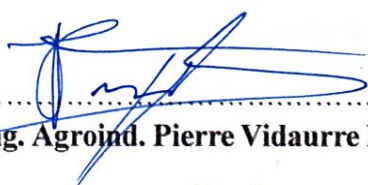
CPCC. M. Sc. Victor Andrés Pretell Paredes

Presidente



Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres

Secretario



Ing. Agroind. Pierre Vidaurre Rojas

Vocal



Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**Solmaria Consuelo Aparcana Navarro**, con DNI N° 75968108 y **Karen Melisa Panduro Rojas**, con DNI N° 76400484, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional Administración, de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 19 de diciembre del 2019.



.....  
**Bach. Solmaria Consuelo Aparcana Navarro**

DNI N° 75968108



.....  
**Bach. Karen Melisa Panduro Rojas**

DNI N° 76400484





**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: <u>APARCANA NAVARRO SOLMARIA CONQUELO</u>	
Código de alumno : <u>128333</u>	Teléfono: <u>968592801</u>
Correo electrónico : <u>solmaria - aparcana@hotmail.com</u>	DNI: <u>75968108</u>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: <u>CIENCIAS ECONOMICAS</u>
Escuela Profesional de: <u>ADMINISTRACIÓN</u>

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>	

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : <u>GESTIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE SAN MARTIN EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2017</u>
Año de publicación: <u>2019</u>

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/> Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>	

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
.....  
Firma y huella del Autor



## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

06 / 11 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

.....  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: Panduro Rojas Karen Melisa	
Código de alumno : 128344	Teléfono: 917849231
Correo electrónico : karenmelisa.rojas@gmail.com	DNI: 76400484

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: Ciencias Economicas
Escuela Profesional de: Administración

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : Gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017
Año de publicación: 2019

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”.**



Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

06 / 11 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestros padres y familia por su apoyo incondicional en todo momento.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestro asesor, quien en todo momento nos apoyó, así mismo a la institución donde se desarrolló la investigación por el apoyo en el acceso y recolección de datos.

## Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas .....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I .....	4
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	4
1.1. Antecedentes de la investigación .....	4
1.2. Bases teóricas.....	7
1.3. Definición de términos básicos .....	19
CAPÍTULO II.....	21
MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1. Sistema de hipótesis.....	21
2.2. Sistema de variables.....	21
2.3. Operacionalización de variables .....	22
2.4. Tipo de método de la investigación .....	23
2.5. Diseño de la investigación .....	23
2.6. Población y muestra.....	24
2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos (ver anexo 2).....	25
2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	25
2.9. Materiales y Métodos.....	26



CAPÍTULO III.....	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
3.1. Análisis e interpretación de tablas estadísticas .....	27
3.2. Discusión de resultados.....	36
CONCLUSIONES .....	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	40
ANEXOS .....	43
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	44
Anexo 02: Instrumentos.....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Instrumento de recolección de datos .....	25
Tabla 2 Gestión de Sistemas administrativos .....	27
Tabla 3 Planificación .....	28
Tabla 4 Organización.....	29
Tabla 5 Dirección .....	30
Tabla 6 Control.....	31
Tabla 7 Desempeño laboral .....	32
Tabla 8 Calidad de trabajo.....	33
Tabla 9 Cumplimiento de funciones.....	34
Tabla 10 Compromiso con el trabajo .....	35

## Índice de figuras

Figura 1.Gestión de sistemas administrativos .....	27
Figura 2.Planificación.....	28
Figura 3.Organización .....	29
Figura 4.Dirección.....	30
Figura 5. Control.....	31
Figura 6.Desempeño laboral.....	32
Figura 7.Calidad de trabajo .....	33
Figura 8. Cumplimiento de funciones .....	34
Figura 9. Compromiso en el trabajo .....	35



## **Resumen**

La presente investigación “Gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017”, tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017, para ello, la población fue de 200 trabajadores y una muestra de 132, a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación es correlacional. Se recolecto datos de la muestra para que posteriormente se puedan procesar los resultados recolectados en la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para el cálculo de la correlación, obteniendo de esta manera los resultados de acuerdo a los objetivos; teniendo como resultados que la variable gestión de sistemas administrativos, se concluye que es aceptable, debido a que se desarrollan los planes que tiene la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto de acuerdo a los tiempos establecidos, la variable desempeño laboral, se concluye que es aceptable, debido a que se maneja adecuadamente los métodos establecidos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, existe técnicas de trabajo dentro de la organización, llegando a la conclusión final que si existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.

Palabras clave: Gestión de Sistemas administrativos, desempeño laboral, relación.

## Abstract

The following research "Management of administrative systems and work performance in the regional direction of transport and communications of San Martín in the city of Tarapoto, year 2017", has as a general objective to determine the relationship between the management of administrative systems and work performance in the Regional Transportation and Communications Direction in the city of Tarapoto, 2017, for this there was a population of 200 workers and a sample of 132, to which the surveys formulated according to the indicators of each variable were applied, the research design is correlational. Sample data was collected so that later the results collected in the investigation can be processed, Spearman's correlation coefficient was used to calculate the correlation, thus obtaining the results according to the objectives; having as results that the variable of the management of Administrative Systems, it is concluded that it is acceptable, because the plans that you have the Regional Transportation and Communications Direction in the city of Tarapoto are developed according to the established times, the performance variable labor, it is concluded that it is acceptable, because the methods established in the Regional Transportation and Communications Direction are adequately managed, there are work techniques within the organization, reaching the final conclusion that if there is a direct relationship between Systems management administrative and work performance in the Regional Transportation and Communications Direction in the city of Tarapoto, 2017.

**Key words:** Administrative Systems Management and work performance, relationship.



## Introducción

Para Bastidas y Pisconte (2009), hace mención en el mundo, los modelos alternos de la gestión de sistemas administrativos en las organizaciones describen la organización desde el modelo burocrático de gestión establecidos los cuales se basan en la división de tareas y el acatamiento de manera jerárquica, pero ahora la nueva gestión pública planteada es la que introduce nuevas imposiciones como desarrollar una cultura cooperativa dentro de la organización, además de desarrollar capacidades que específicamente se orienten a la gestión por resultados ( p. 1)

En la actualidad existe bastante controversia de acuerdo con las evaluaciones de desempeño, como manifiestan algunas investigaciones, según Fischman (2017), da a conocer un ejemplo: Por ejemplo, el 50% de personas consideran que la evaluación que se les realiza en base a su desempeño no es justa para ellos. Además, de cada 4 empleados 1 es el que desaprueba las evaluaciones acerca del desempeño laboral, ya que es lo que más odia en su vida laboral. Al mismo tiempo, el 28% de los gerentes de recursos humanos piensan que los gerentes y jefes encargados de las diferentes áreas llenan los formularios de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores por plasmar y únicamente para salir del tema. (p.45)

En el Perú, la Corte Suprema de Justicia decretó que la evaluación de desempeño laboral que una empresa realice a sus trabajadores no resulta suficiente para justificar diferencias salariales. Esta se dio a través de la sentencia recaída en la Casación N° 12033-2015 Del Santa, emitida por la Segunda Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la máxima instancia judicial, por lo que se declaró fundado dicho recurso (El Peruano, 2017)

Para tomar la decisión de implementar un sistema de recursos humanos, se debe determinar qué herramienta es la más adecuada para almacenar, gestionar y aprovechar los datos que generan procesos como las evaluaciones periódicas de la organización, competencias laborales e indicadores de desempeño, o cualquier otro proceso que requiera de análisis y se desee mejorar. Todos esos procesos permiten entender mejor la eficacia de las inversiones que se hacen para mejorar la productividad, aumentar la motivación laboral y reducir la rotación laboral (El patagónico, 2017).

La revista Seminarium internacional (2013) menciona que el evaluar el desempeño de los colaboradores es útil para las organizaciones, y para que estas detecten a los trabajadores que realzan por la eficiencia en su trabajo, y a través de este pueden realizarse campañas de procesos exitosos ya que cuenta con las capacidades que se requieren y ya fueron



comprobados. Lo cual permite a la organización que si existe una vacante para un puesto superior, no se desperdicie ni recursos, ni tiempo al momento de realizar el reclutamiento de un nuevo colaborador para ocupar el puesto, ya que el colaborador eficiente se encuentra adaptado y conoce los métodos, técnicas utilizadas dentro de la organización .

Muchos gerentes en las organizaciones piensan que para que se forme un buen equipo de trabajo el cual sea eficiente, basta con que la organización cuente con las personas que tengan los requisitos necesarios para el cargo, con las habilidades que se requieren; lo cual no es cierto, es muy importante que constantemente se hagan mediciones del desempeño de los colaboradores para ver el crecimiento que obtienen después de ser contratados. (Seminarium internacional, 2013)

En tal sentido, en el ámbito local, el estudio consiste en determinar la gestión de sistemas administrativos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto. Ya que al realizar observaciones en dicha organización se pudo constatar que no todos los trabajadores tienen los conocimientos necesarios del uso de los sistemas administrativos establecidos dentro de la organización, los cuales son necesarios para el desarrollo de las actividades, por lo que los colaboradores que si cuentan con los conocimientos acerca del manejo de dichos programas están casi obligados a capacitar a los nuevos trabajadores, aunque esta actividad no se encuentre dentro de las funciones establecidas, interrumpiendo así sus horas laborales, generando incomodidades y afectando el ambiente laboral, planteando así la investigación, por lo cual se evaluará el grado de desempeño laboral, considerando, una muestra representativa a fin de elevar sus niveles de productividad y excelencia, con ello propiciando además climas de trabajo motivadores y constructivos que permitan a todo el personal de la organización desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos de la misma, a raíz de la problemática identificada, el problema principal fue: ¿Qué relación existe entre la gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017?, teniendo como hipótesis  $H_1$  = Existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017 y  $H_0$  = No existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017. Las variables de estudio son: gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral

en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017 y como objetivos específicos: Conocer la gestión de Sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017, Identificar el nivel del desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017, Establecer el grado de relación entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017, el diseño de la investigación fue no experimental, se tuvo una población de 200 trabajadores y una muestra de 132, se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta, como instrumentos el cuestionario, llegando a concluir de acuerdo a nuestros objetivos planteados de la siguiente manera: que si existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017

La presente investigación se dividió en los siguientes capítulos:

#### CAPITULO I: Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica consistió en una serie de citas o extractos, siendo la parte central la organización de referencias de acuerdo a cada variable, de tal manera que revelen el estado actual del conocimiento sobre el tema elegido, así mismo respondió a los antecedentes del estudio.

#### CAPITULO II: Material y métodos

Contiene el material y método entre los que figura tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas de recolección y análisis de datos.

#### CAPITULO III: Resultados y discusión

Este capítulo contiene el desarrollo de los objetivos, a través el análisis de tablas y figuras estadísticas, para luego discutir de acuerdo a los resultados y antecedentes expuestos en la investigación.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

Herrera. (2015) en su tesis *“Evaluación especial a la gestión administrativa-financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el Cantón valencia, durante el período del primer semestre del 2013”* (Tesis de Grado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. El tipo de investigación es cuantitativa. Teniendo como objetivo general evaluar la gestión administrativa – financiera que existe en la cooperativa, empleando indicadores de eficiencia, eficacia y análisis financieros. Llegó a la conclusión que: Ciertas deficiencias en los recursos empleados de acuerdo al pro forma presupuestaria del periodo 2013 como la partida de Ingreso cuota mensual arrojando el 82,22% de morosidad de los socios, es decir arrojando una brecha negativa, ya que la mayoría de los socios no pagaron sus obligaciones económicas. Además se evidencio ineficacia en las metas no alcanzadas de acuerdo a la planificación estratégica ya que en ella se trazaron como meta el financiamiento del parque automotor con la renovación de vehículos nuevos en un plazo de un año, dada a la evaluación esta meta no se cumplió y por último en el análisis financiero se diagnosticó con el indicador rentabilidad sobre el capital que no es el adecuado ya que está 268 representado con el 0.20% de ganancia, mostrando como resultado que no cuentan con una utilidad satisfactoria.

Rueda (2017), en sus tesis *“Modelo de Gestión para la Administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tasquil, Cantón Loja, año 2017”*. (Tesis de Grado). Universidad de Ecuador. Ecuador. Investigación de tipo descriptiva, y tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la situación actual del Gobierno autónomo descentralizado parroquial de Taquil, y se llegó a la siguiente conclusión: Bajos niveles de eficiencia administrativa detectados en la junta Parroquial de Taquil, originados por la falta de infraestructura adecuada, la poca comunicación entre sus funcionarios, carencia del personal especializado y técnico, no han permitido el desarrollo satisfactorio de la institución, hecho que ha merecido la crítica de la población y

comunidad en general. La estructura organizacional de la junta no es la adecuada, por cuanto no existe un manual de funciones que determinen las tareas que deben cumplir cada uno de sus integrantes y por lo tanto no se puede evaluar el desempeño de los mismos.

### **A nivel nacional**

Arquinego (2014), en sus tesis *“Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao”*. (Tesis de Grado). Universidad de Lima. La Investigación llevada de tipo descriptiva, tomando como muestra 52 de los 60 trabajadores entre el personal profesional, nombrados y contratados, y tuvo como objetivo general plantear la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales, y llegó a las siguientes conclusiones: La toma de decisión en capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza.

Guevara, (2015) en su tesis *“El clima organizacional de los trabajadores administrativos del ministerio público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014”*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. La investigación se enfoca en un estudio analítico del estado del clima organizacional del Ministerio Público Distrito Fiscal Puno, y como este influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Para ello se ha considerado como objetivo general analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público D.F. Puno periodo 2013-2014”. El estudio es de carácter cuantitativo de alcance correlacional, y de corte transversal utilizando como técnica la encuesta y la revisión documental, a través de modelos estadísticos Chi Cuadrado y Regresión Lineal, hemos logrado determinar como conclusión: Existe dependencia positiva del Cumplimiento de Metas con el desempeño laboral, que de acuerdo a nuestro estudio se determina que el cumplimiento de metas en un 14.4% está determinado directamente por el desempeño laboral, ya que es importante poder mejorar los niveles de medición del logro de metas, dado que en este estudio se ha tenido acceso directo a las fichas de desempeño laboral; que hubieran los cuales dan mejores indicadores de cómo está el desenvolvimiento de las metas laborales.

Quispe (2015) en su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*”. (Tesis de Grado). Universidad Nacional María Arguedas. Andahuaylas. Trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, llegando a la conclusión que: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral, y la correlación entre ambas variables es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Entonces, el desempeño laboral dentro de la municipalidad tiene relación con el clima organizacional.

Aguí y Castro (2017) en su tesis “*El clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico (dirección regional de transportes y comunicaciones) Huánuco – 2013*” (Tesis de Grado). Universidad Nacional Herminio Valdizán. Huánuco. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un análisis del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico. La investigación fue descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que: El clima laboral si se relaciona directamente con los indicadores del desempeño laboral; consecuentemente se ha logrado el propósito del trabajo de investigación. Dichos resultados están evidenciados en los cuadros obtenidos. Ante un buen clima laboral nos sentimos cómodos y valorados en la empresa donde laboramos podemos sacar al máximo nuestras virtudes, por ende tendremos un buen desempeño en el trabajo; pero cuando esto se da al revés nuestros empleados no darán lo mejor de sí mismos lo cual se vuelve una tarea difícil revertir en dicha situación.

### **A nivel local**

Sánchez (2017), en su tesis “*La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2017*”. (Tesis de postgrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2017, asimismo se tuvo como muestra 65 directivos de I.E. perteneciente a la UGEL Picota, se convierten en una población muestral, no se aplicó ningún criterio de



exclusión. Las cuales se utilizaron encuestas para la recolección de los datos, y asimismo la investigación fue de tipo correlacional. Se llegó a la conclusión que: Las acciones de gestión administrativa no son cumplidas en su totalidad, ya que se conoció que en las actividades de planeación, las acciones de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal son realizadas adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos ya que mantienen una percepción de nivel medio. Además, existe una relación directa entre la planeación y el servicio educativo ofrecido por la UGEL de Picota, debido a la realización adecuada de las acciones de gestión personal por parte del área de recursos humanos, asimismo con las acciones inherentes al sistema tesorería y planillas, las cuales repercutieron positivamente en los servicios educativos, ya que se está ejecutando adecuadamente las acciones de abastecimiento y distribución de los materiales educativos.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.1.1. Gestión de sistemas administrativos**

#### **Gestión**

Para Bastidas y Pisconte (2009), menciona que:

“Es la base a la gestión pública, se define como el grupo de acciones las cuales se realizan dentro de las organizaciones o entidades para que se logren los fines, objetivos, metas, las cuales son establecidas ya sean por el ministerio de Economía y finanzas (MEF), por el poder ejecutivo, incluyendo conceptos en lo que se encierran a los elementos que dan origen a las acciones gubernamentales y estatales, por lo que se puede decir que la gestión pública se encuentra configurada por las áreas y procesos institucionales, por medio de los cuales el Estado implementa y diseña políticas, suministra servicios y bienes, para que se aplique regulaciones con el propósito que se realice de acuerdo a lo establecido” ( p. 15)

#### **Administración**

Chiavenato (2011) menciona que la administración:

“Es un proceso por el cual se pueda diseñar y mantener un ambiente en el cual se trabaje en grupos para cumplir las metas y objetivos específicos de manera eficiente. La administración es diseñada a través de los procesos, en un ambiente para que los colaboradores que realicen sus labores en equipos, obtengan resultados con eficiencia y eficacia, cumpliendo con los objetivos y metas que la organización en general” (p. 4)

## **Administración Pública**

Según Bastidas y Pisconte (2009) menciona: “Trata acerca de las actividades que realizan el estado y las instituciones públicas, las cuales están encaminadas a que se produzcan condiciones en las que les permita una fácil integración de las personas y la creación de capacidades para el desarrollo de la sociedad”(p.18)

Por eso, la administración pública es la acción de desarrollar orden, subsistencia y seguridad, por la cual se crearía una mejor convivencia dentro de las instituciones y sociedad, ya que radica en la capacidad de producir civilidad

## **Sistemas Administrativos**

Los sistemas administrativos (SA) son el conjunto de elementos encaminados a la administración de datos e información, organizados y el tratamiento de estos para que estén listos para luego ser utilizados, los cuales fueron generados para cubrir alguna necesidad siendo este su objetivo

## **Gestión de sistemas Administrativos**

Bastidas y Pisconte (2009) “Dentro de la gestión pública se encuentra como soporte de los sistemas administrativos, los cuales comprenden a un conjunto de metodologías, tecnologías, instrumentos, procedimientos, etc.; los cuales permiten que se actúe de acuerdo a los mandatos y reglas establecidas por la constitución y por la ley perteneciente a cada entidad estatal”(p.67)

Se dice que es el grupo de actos a través los cuales las entidades públicas llegan a cumplir con las metas, objetivos y fines, las que se encuentran señalados por las políticas del estado por medio de los elementos que están orientados la administración y el procesamiento de información y datos, los cuales están organizados y listos para su uso posterior, los cuales tratan de cubrir una necesidad. A continuación se muestran los más usados por la Dirección regional de Transportes y comunicaciones de San Martín (DRTC- SM):

## **Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)**

El SIGA es un instrumento informático bastante útil, la cual cuenta con un interfaz con el SIAF, es decir, se puede realizar interfaces de certificación presupuestal, de compromiso mensual, de compromiso anual y devengado, además permite cargar

una nueva meta aprobada, el marco del Programa de compromiso Anual (PCA) y el Presupuesto institucional modificado (PIM), es la priorización de la cadena de gasto.

Los Módulos que contiene el SIGA son:

Módulo de Logística – SIGA ML

Módulo de Patrimonio – SIGA MP

Módulo de Presupuesto por Resultados

Módulo de Bienes Corrientes

Módulo de Tesorería

### **Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)**

Uno de los sistemas administrativos gubernamentales más reconocido es el SIAF, es un sistema informático el cual permite supervisar y administrar las diferentes operaciones que se realizan en temas de ingresos y gastos de las Entidades del Estado, además este permite que se realice la integración de los procedimientos contables, presupuestarios y de tesorería de las entidades

¿QUÉ SE REGISTRA EN EL SIAF?

- Fecha en que se realizó la operación.
- ¿Quién recibió el pago?
- El concepto de gasto o ingreso.
- ¿Quién realizó el gasto?
- La fuente de financiamiento que se utilizó.
- ¿Cuál es el proyecto en que se realizó el gasto?

La fuente de financiamiento por el cual se recaudan fondos.

Fechas de recaudación y depósito de los fondos.

Los módulos que contiene el SIAF son:

Módulo de Administración.

Módulo Contable.

Módulo de Control de pago de planillas.

Módulo de Conciliación.

Módulo de Presupuesto.

### **Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO)**

El Sistema de Gestión Documentaria - SISGEDO es una aplicación WEB desarrollada por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para

efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

Está desarrollado con el propósito de tener un control de documentos a nivel de Entidad Pública a todo nivel, contar con el seguimiento de documentos en todas sus etapas desde la creación hasta su posterior archivamiento. El SISGEDO permite efectuar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.

#### **1.1.1.1. Evaluación de la gestión de sistemas administrativos**

Según Bastidas y Pisconte (2009) la gestión de sistemas administrativos se evalúan según:

##### **Planificación**

Bastidas y Pisconte (2009), Menciona:

“Dentro de la gestión de administración pública se opera la planeación como la actividad por la cual se puede relacionar los fines con los medios, diseñando normas organizacionales, distribución de las funciones, pero en medio de todo eso se debería también gestionar la eficiencia de los objetivos para el desarrollo, ese desarrollo que tanto aspiran las instituciones y personas, de igual forma se debería enriquecer y dignificar las funciones públicas; para que de este modo desde el punto de vista gubernamental se orienta en la fijación de objetivos, elaboración de los planes y selección de las alternativas para que de esta manera los resultados que se obtengan tengan un buen impacto en las organizaciones, determinando las prioridades en base a los requerimientos y la demanda de dichas instituciones”. (p. 35)

##### **Teniendo como indicadores a:**

###### **Inducción**

Esta consiste en realzar la orientación, ubicar y supervisar a un nuevo colaborador que se incorpora a la institución, este puede realizarse también a la transferencia de personal que se realiza, esto durante el periodo inicial del desempeño.

Los programas para realizar la inducción dentro de las entidades son muy importantes, al igual que la selección de personal altamente calificado para desempeñar las funciones que su cargo requiere, puesto que al realizar la inducción solo se tendrá que ayudar al nuevo colaborador a la adaptación dentro de la institución, disminuyendo la tensión y el

nerviosismo en el cual pueda caer, lo cual genera inseguridad y un mal desempeño en la entidad.

#### Capacitación

Es el proceso por el cual se forma e implementa a los colaboradores, el cual efectúa especialmente el área de recursos humanos con el objetivo principal de que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de la manera más eficiente posible.

#### Planes

Los planes dentro de las entidades públicas son propuestas integrales, las cuales se encuentran diseñadas incluso antes de que se concrete el accionar por parte de las instituciones o el mismo estado, para que a través de estos puedan alcanzar el logro de los diferentes objetivos anhelados. También, un plan es una guía por la cual se preocupa en alcanzar la mejora y el desarrollo a través de las acciones organizadas y articuladas de los involucrados.

### **Organización**

Se refiere a verificar la existencia de métodos operativos, los cuales están establecidos para organizar el trabajo. Existen algunos aspectos que se deben tener en cuenta en este punto como el grado de documentar en cada procedimiento o el trabajo en equipo que viene siendo realizado. (Bastidas & Pisconte, 2009, p. 36).

Con los siguientes indicadores:

- Calidad de información

Esto hace referencia a los datos que se recopilan, datos que son transformados desde el punto que son obtenidos hasta que sean presentados para el debido control y la ayuda en la toma de decisiones. En lo general, los datos son obtenidos, para ser almacenados y procesados de acuerdo a los sistemas, para luego ser presentados como información relevante. Existen herramientas que permiten certificar la calidad de dicha información, pero requiere tener personal confiable que trabaje con la información y la fidelidad de la misma

Desde la obtención de la información se realiza la verificación de la calidad de la misma, en la cual se obtienen los datos que hayan sido



verificados por el personal encargado, ayudando así la ayuda en la revisión de la información que se incorpora al sistema ayudándolo de esa manera. Del mismo modo, usar los programas que ayuden a capturar los datos de las gestiones, procesos, compras, etc. los cuales se realizan en la organización

- **Métodos operativos**

Se refiera al término que hace mención a las acciones que consisten en hacer la procedencia, o sea actuar de una determinada forma, si lo decimos conceptualmente, se encuentra enlazado entre un método y de una manera para ejecutar, son métodos que están establecidos previamente en la institución u organización

### **Dirección**

La dirección y la ejecución de las acciones dentro de las entidades públicas contienen misiones institucionales, organizan y coordinan las capacidades de los trabajadores y el uso de los recursos activos, financieros y los bienes, los cuales son necesarios para realizar una buena gestión, con apoyo de los sistemas administrativos. (Bastidas & Pisconte, 2009, p. 36).

Teniendo como indicadores a:

- **Programación de capacitación**

Es el proceso que se aplica de manera organizada y sistemática, a través del cual los trabajadores obtienen conocimientos y habilidades de acuerdo con los objetivos que fueron definidos. De tal modo, programar capacitaciones se da por periodos, los cuales pueden ser de manera continua facilitando la formación y crecimiento integral de los trabajadores con propósitos bien establecidos. (p. 418).

En la realidad de las instituciones se necesitan realizar las capacitaciones al personal, para que se realice el trabajo de manera eficiente y eficaz. Los trabajos de la organización deben ser constantemente a entrenamientos por periodos, es necesario también al personal que labora desde hace tiempo en la empresa, inclusive si son directivos, gerentes, etc., para crear mejoras, mejorar y obtener una buena calidad. Los programas para realizar la capacitación siempre generan buenos resultados a las organizaciones.

- **Comunicación**

Es un requisito importante para un liderazgo, y se debe contribuir a que las políticas de las entidades públicas puedan tener un mejor y amplio alcance a todos los trabajadores posibles

La comunicación en la gestión pública no se maneja con ciertos criterios que están previamente establecidos. Es necesario mencionar que para que los planes y proyectos, las herramientas y las sugerencias se debe realizar una comunicación clara y precisa por todas las partes que se involucran.

**Control**

El control es la evaluación de la gestión pública en la cual debe entenderse como el conjunto articulado de decisiones, políticas, y acciones, los cuales tienen como objetivo categorizar, descubrir y argumentar los aciertos y los errores que se comenten dentro de la organización en base al cumplimiento de objetivos de acuerdo a los programas que elaborados, todo esto destacando el impacto, ya sean costos, beneficios, afectaciones, fallas, omisiones, eficacia y ventajas compartidas, el cual se dentro de las organizaciones y el grado de aceptación que el público ciudadano tiene sobre las misma. (Bastidas & Pisconte, 2009, p. 37).

La cual tiene como indicadores a:

Cumplimiento de funciones, normas y reglas

A través del sistema de la clasificación de los profesionales, adecuándolos a la categoría profesional para el cumplimiento de sus funciones correspondientes, para que cumplan con lo establecido, lleguen a las metas, cumplan con las normas y reglas con las que cuenta la organización

Supervisión de actividades.

Involucra la acción de controlar, inspeccionar, ya sea a un trabajador o a todo un equipo de trabajo, el cual es hecho por un profesional claramente capacitado para realizar tal acción, la cual tiene que ser una condición, ya que la misión que tiene la actividad de supervisar es corregir las fallas.

En consecuencia de la responsabilidad de la persona a cargo de realizar la supervisión, o sea el supervisor, deberá encontrarse completamente

capacitado para el ejercicio del cargo; deberá contar con consistentes conocimientos respecto de los materiales, técnicas y procedimientos que intervienen dentro de la organización y además deberá disponer de capacidades de mando y de liderazgo, lo cual le permitirá lidiar con el personal a supervisar y adiestrar.

### **1.1.2. Desempeño laboral**

#### **Definición**

Koontz & Weihrich (2004) señala que el desempeño laboral es la acción que muestra el colaborador al llevar a cabo sus actividades y las funciones, las cuales atribuyen a su cargo en el contexto laboral específico de acción, lo cual permite demostrar su capacidad de trabajo y personalidad (p. 67)

El desempeño es el nivel de realización alcanzado por el colaborador en cuanto al logro de las metas dentro de la organización dentro de un determinado tiempo. En ese sentido, el desempeño se conforma por actividades tangibles, que se pueden medir y observar, y otras que se pueden deducir. (Castellanos, 2011, p. 2).

De acuerdo a la teoría de Chiavenato (2013) menciona: “La eficacia de los colaboradores de las organizaciones, las cuales son importantes para la institución, la funciones de los colaboradores, con gran satisfacción laboral” (p.96).

El desempeño define el rendimiento laboral de sus trabajadores, por la capacidad de las personas para que se elabore, genere, o acabe el trabajo en menos tiempo de lo esperado, con menor esfuerzo utilizado y mejor calidad, la cual está dirigida a la evaluación la cual mostrará los resultados. También se dice que es la eficacia de los trabajadores que están dentro de las organizaciones, eficacia que es importante para la organización, fusionando la labor gran labor trabajadores y la satisfacción laboral que este tiene.

Goldman, (2014) El desempeño laboral es muy importante, los cuales pueden ser medidos a través de estos aspectos como las características, elementos, habilidades o competencias referentes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo.

Se señala que el desempeño es el cumplimiento de las responsabilidades es realizar aquellas obligaciones que tienen de la mejor manera posible, para así lograr la mejora

continua y el logro de niveles más altos de eficiencia, implicando conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

### **Importancia del desempeño**

Koontz y Weinrich (2004).” Es importante para el desarrollo administrativo, conocer los aspectos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores” (p.45)

Requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

Esta técnica igualmente es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora.

Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos. (Chiavenato, 2011, p. 84)

#### **1.1.2.1. Evaluación del desempeño laboral**

El desempeño laboral es evaluado por Chiavenato (2013) por las siguientes dimensiones:

##### **Calidad de Trabajo**

Es la capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo establecidas dentro de las organizaciones las cuales son asignadas a cada trabajador. Los cuales cumplen con los objetivos de trabajo, atendándose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación.

Con sus indicadores:

Manejo de métodos

Dentro del manejo de los métodos se encuentran las capacidades de los trabajadores los cuales comprenden práctica y experiencia, empleando conocimientos, capacitaciones y talleres estructurados y diseñados para

propiciar la participación de los trabajadores con el fin de brindarles los contenidos, para que apliquen las herramientas y se encuentre competentes. Comúnmente se utilizan herramientas, como programas o sistemas establecidos por la organización, los cuales permiten cumplir con las tareas individuales y grupales, para que luego sean evaluados.

#### Manejo de técnicas

Para el manejo de las técnicas es importante recordar que cualquier técnica dependerá de las entidades u organizaciones en la que tiene lugar. La naturaleza de la propia organización determina los contenidos y los objetivos que van a influir en las técnicas que van a ser utilizadas. Y sobre todo depende el contexto del grupo de trabajo en las cuales desarrolladas

#### Capacidad de trabajo

La capacidad de trabajo (CT) consiste en la posibilidad máxima que tiene la organización, o uno de sus sistemas de realizar una determinada actividad en un tiempo determinado y con la calidad requerida.

#### Trabajo en equipo

Se denomina equipo de trabajo a la unión de trabajadores, los cuales se reúnen para satisfacer en conjunto las necesidades, obligaciones, metas organizacionales, produciéndose una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que. Dentro de una organización se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, el compañerismo, patrones de comunicación, entre otros aspectos, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

### **Cumplimiento de funciones**

Eso se base en el cumplimiento de los objetivos de trabajo, atendiéndose a las órdenes recibidas o también por iniciativa hasta que se termine dicha actividad. Se realiza a través de metas y objetivos establecidos.

Con sus indicadores:

Adecuado manejo de recursos

Consiste en el manejo eficiente de estos medios, que pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de administrar adecuadamente los recursos se basa en que dichos recursos permitan la satisfacción de los intereses. La tecnología, las personas, el dinero hasta el tiempo deben ser considerados como recurso según el contexto. La correcta asignación de funciones de cada uno de estos recursos ayudará a que la operatoria de un conjunto sea más eficiente.

#### Cumplimiento de tareas

Refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada tarea o labor. En tanto, se refiere a cumplir o hacer aquello que se prometió o acordó con la organización previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.

#### Objetivos alcanzados

El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los trabajadores, ya que se establecen objetivos los cuales deben ser desarrollar dentro de un determinado periodo de tiempo, el cual el trabajador deberá sentirse satisfecho de haber cumplido eficientemente con éstos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero además de eso también viables.

#### **Compromiso con el trabajo**

Es el grado en el que un trabajador se identificada con la institución y desea seguir participando activamente dentro de dicha entidad. Además, es aquella que hace referencia a la identificación que tiene el empleado con la empresa, en base a las metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.



Con sus indicadores:

#### Ambiente laboral

Es muy importante que los colaboradores se sientan cómodos en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar un mejor trabajo. La adecuación del trabajador a su puesto debe consistir en incorporar a dicho puesto a la persona que cuente con los conocimientos, habilidades y la experiencia suficiente para desarrollarse dentro del puesto de trabajo y que además que se encuentre motivada e interesada por las características del mismo.

#### Motivación

La motivación por parte de las entidades, por parte de los trabajadores. El dinero y los reconocimientos son un factor que motiva a los colaboradores y tiene que tenerse en cuenta también si se trabaja por objetivos.

#### Reconocimiento del trabajo

El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes para mantener satisfecho al personal. Los empleados en ocasiones se quejan acerca de que cuando hacen un buen trabajo, el jefe no se lo reconoce. Esta situación suele desmotivar incluso a los mejores trabajadores. El decirle a un trabajador que está realizando bien su trabajo y mostrarle una gran satisfacción además de no costar genera motivación y un mejor desempeño en su puesto, al sentirse útil y valorado.

#### Compensación o Remuneración

La compensación, los sueldos, salarios, prestaciones, etc., se refiere a lo que los empleados reciben a cambio de su labor. El área responsable de la administración de este aspecto es muy importante ya que a través del departamento del personal se garantiza la satisfacción de los trabajadores, lo que al mismo tiempo ayuda a la organización a tener, mantener y retener un equipo de trabajo muy productivo. La flexibilidad y adaptabilidad de la administración de las compensaciones se origina en la amplia gama de sectores que toca.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Calidad.** Conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa, hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. (Chiavenato, 2013, p. 45)

**Calidad de Trabajo.** Capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo que le son asignadas. (Chiavenato, 2011, p. 52)

**Capacitación.** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. **Desempeño.** Grado de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a un fin esperado. (Chiavenato, 2013, p. 112)

**Desempeño laboral.** Es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos. (Chiavenato, 2013, p. 123)

**Eficacia.** Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. (Chiavenato, 2011, p. 48)

**Eficiencia.** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados. (Chiavenato, 2011, p. 48)

**Evaluación.** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. (Chiavenato, 2011, p. 224)

**Evaluación por resultados.** Es un sistema que se caracteriza por la relación entre un subordinado y un superior en cuanto a los objetivos de aquel para un tiempo específico y una revisión periódica de qué tan bien logra esos objetivos el subordinado. (Chiavenato, 2011, p. 226)

**Gestión de talento humano.** Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos. (Chiavenato, 2013, p. 26)

**Laboral.** Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada. (Chiavenato, 2013, p. 49)

**Motivación.** Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción. (Chiavenato, 2013, p. 83)

**Productividad.** Medida de la eficiencia con la cual se utiliza un recurso (humano o físico) considerando su rendimiento o resultados. (Chiavenato, 2013, p. 97)

**Selección de personal.** Es la selección de la persona más adecuada entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal. (Chiavenato, 2013, p. 93)

**Trabajo.** Es cualquier esfuerzo habitual del ser humano ordenado a un fin que se tiene previsto. Trabajo en equipo. Un equipo de trabajo, es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. (Chiavenato, 2011, p. 77)

**Trabajador.** Persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre. (Chiavenato, 2011, p. 80)

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Sistema de hipótesis**

$H_1$  = Existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017

$H_0$  = No existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.

#### **2.2. Sistema de variables**

Variable Independiente : Gestión de Sistemas administrativos

Variable Dependiente : Desempeño laboral

### 2.3.Operacionalización de variables

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Sistemas Administrativos	El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales a través de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad (Bastidas y Pisconte, 2009)	El sistema administrativo es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad	Planificación	– Inducción	Ordinal
				– Capacitación	
				– Planes	
			Organización	– Calidad de información	
				– Métodos operativos	
			Dirección	– Programas de capacitación	
				– Comunicación	
			Control	– Cumplimiento de funciones, normas y reglas	
				– Supervisión de actividades	
				– Manejo de métodos	
Desempeño laboral	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Chiavenato, 2013).	Capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.	Calidad de trabajo	– Manejo de técnicas	
				– Capacidad de trabajo	
				– Trabajo en Equipo	
				– Adecuado manejo de Recursos	
			Cumplimiento de Funciones	– Cumplimiento de tareas	
				– Objetivos alcanzados	
			Compromiso con el trabajo	– Ambiente laboral	
				– Motivación	
				– Reconocimiento del trabajo	
				– Compensación o Remuneración	

Fuente. Elaboración Propia

## 2.4. Tipo de método de la investigación

### Tipo de investigación

La investigación es Aplicada, ya que se sustenta en la investigación teórica, su finalidad específica es explicar las normas y teorías ya existentes, para controlar procesos o situaciones de la realidad. (Valderrama, 2017, p. 39).

En ese sentido se aplica las teorías existentes, en este caso acerca de la gestión de sistemas administrativos y las teorías de desempeño laboral.

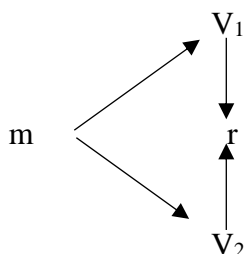
### Nivel de investigación

El nivel de la investigación es Correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. (Valderrama, 2017, p. 44). En ese sentido se busca correlacional la gestión de sistemas administrativos con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto.

## 2.5. Diseño de la investigación

Según Valderrama (2017) el diseño de la investigación es No experimental, ya la población muestral es observada en su ambiente natural sin adulterar variable alguna (p. 178).

Esquema siguiente:



Donde

$V_1$ = Gestión de los sistemas administrativos

$V_2$ = Desempeño laboral

$m$ = Muestra

$r$ = Relación



## 2.6. Población y muestra

### Población

La población estará conformada por los 200 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de San Martín.

### Muestra

Es una parte o fragmento representativo de la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la formula estadística, ya que según la teorías de metodología de diferentes autores, se aplica la muestra a poblaciones mayores a 100. En ese sentido se formuló la siguiente formula estadística:

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

### Donde

$z = 1.96$  (Valor de Z al 90% de confianza).

$p = 0.5$  (Probabilidad de obtener éxito).

$q = 0.5$  (Probabilidad de obtener fracaso).

$N = 200$  (Tamaño de la población).

$E = 0.05$  (Error de muestreo).

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{(200 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 132$$

Por lo cual se toma como muestra a 132 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de San Martín.

## 2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos (ver anexo 2)

**Tabla 1**

*Instrumento de recolección de datos*

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Ambas variables	Trabajadores de la institución
Técnica de Fichaje	Fichas de investigación bibliográficas	de Marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.	Libros, revistas y otros.

Fuente: Elaboración propia

### Técnicas de investigación

**La encuesta.** Es la técnica para la investigación por excelencia, debido a la utilidad, sencillez y objetividad de los datos en las que ella se obtiene. (Carrasco, 2015, p. 314) En ese sentido en la presente investigación se utilizó la Encuesta como técnica para recolectar información de ambas variables,

### Instrumentos de investigación

**Los instrumentos de investigación** cumplen roles muy importantes en la recolección de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objeto de estudio” (Carrasco, 2015, p. 334) En ese sentido se plantea como instrumento un cuestionario con un número limitado de preguntas para cada variable.

## 2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento de los datos, la investigación hará uso de tablas y figuras estadísticas, los mismos que serán presentados por los programas estadísticos Excel y SPSS versión 25. De esta manera habrá mayor comprensión de los resultados obtenidos. Para la contrastación de la hipótesis se hará uso de la correlación de Spearman.

**Hipótesis estadística:**

Hi: Existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017.

Ho: No existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017.

Donde:

$r$  : Es el grado de correlación que existe entre las variables de estudio

Para la interpretación respectiva se considera la tabla descrita a continuación:

Valor de r	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,9	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Valderrama 2017 p. 172

**2.9. Materiales y Métodos****2.9.1. Materiales.**

Se recopiló la información mediante encuestas aplicado a la institución, para esto se utilizó papel bond A4, lapiceros.

**2.9.2. Métodos.**

Procedimiento analítico deductivo se empleó para determinar el objetivo general de las variables de estudio

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis e interpretación de tablas estadísticas

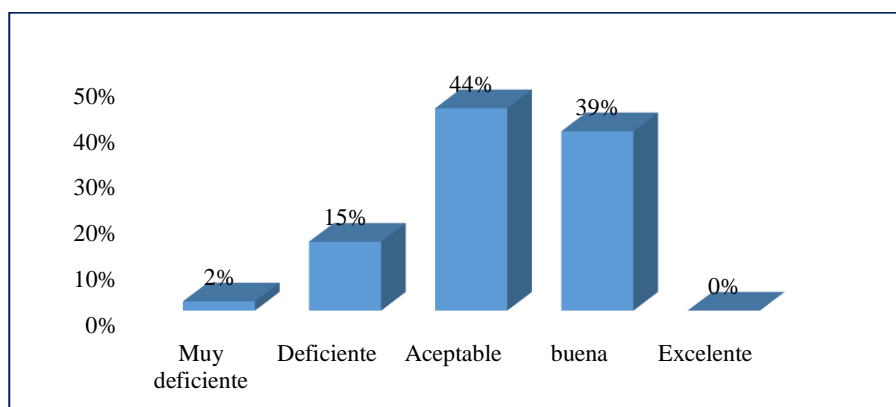
##### 3.1.1. Conocer la gestión de Sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017

**Tabla 2**

*Gestión de Sistemas administrativos*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	3	2%
Deficiente	20	15%
Aceptable	58	44%
buena	51	39%
Excelente	0	0%
	132	100%

**Fuente:** Elaboración Propia



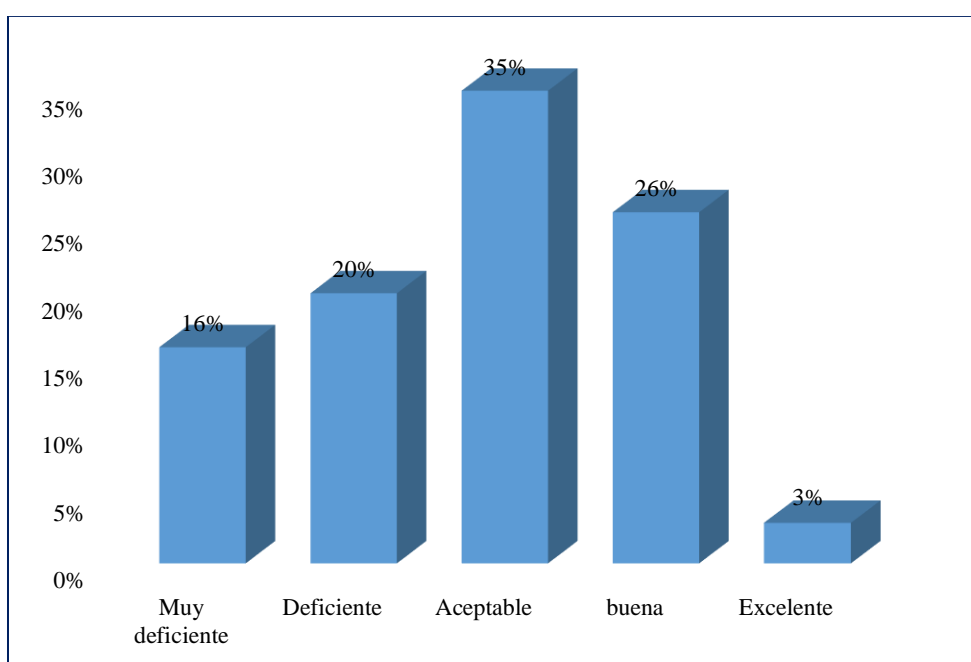
**Figura 1.** Gestión de sistemas administrativos (Fuente: Tabla 2-Elaboración propia)

En la tabla 2 se muestra que el 2% de los trabajadores señala que la gestión de los sistemas administrativos dentro de la dirección Regional de transportes y comunicaciones en la ciudad de San Martín es muy deficiente, mientras el 15% indica que dicha gestión se realiza de manera deficiente, en tanto el 44% de trabajadores afirma que la labor que realizan es aceptable, y por último el 39% de los colaboradores indica que la gestión de los sistemas administrativos de desarrolla de manera buena.

**Tabla 3***Planificación*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	21	16%
Deficiente	27	20%
Aceptable	46	35%
buena	34	26%
Excelente	4	3%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

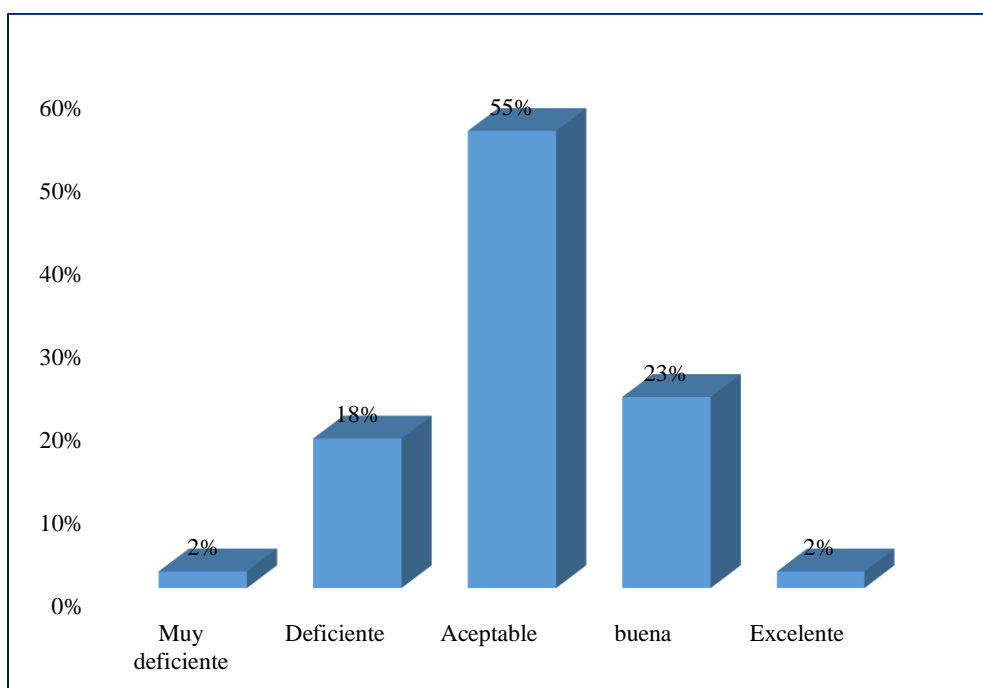
**Figura 2.** Planificación. (Fuente: Tabla 3-Elaboración Propia)

En la tabla 3 muestra el 16% de trabajadores indican que es la planificación de la gestión de los sistemas administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, mientras que el 20% señala que el proceso se realiza de manera deficiente, en tanto el 35% señala que el primer proceso administrativo se desarrolla de manera aceptable, en tanto el 26% del total de los trabajadores afirma que están desarrollando planes de acuerdo a lo previsto, y por último el 3% indica que el primer proceso administrativo se realiza de manera excelente.

**Tabla 4***Organización*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	3	2%
Deficiente	24	18%
Aceptable	72	55%
Buena	30	23%
Excelente	3	2%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

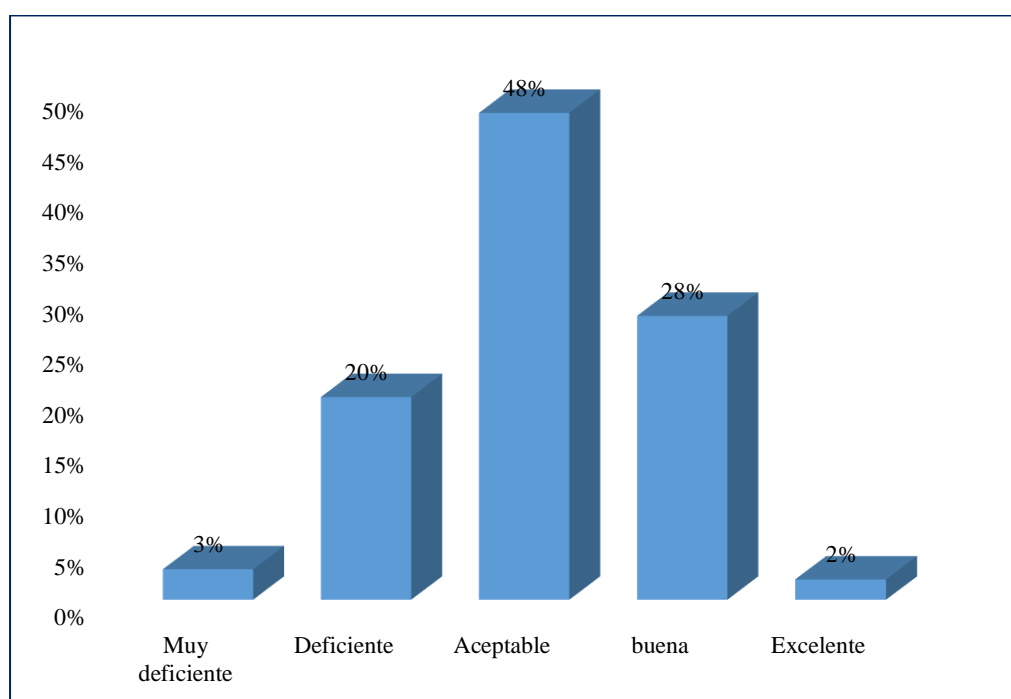
**Figura 3.** Organización. (Fuente: Tabla 4-Elaboración Propia)

En la tabla 4 se muestra que el 2% del total de los trabajadores indican que la forma en la que está organizada la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, en tanto el 18% señala que dicha organización es deficiente en cuanto a la distribución de trabajos y recopilación de datos, por otro lado el 55% señala que la forma de organización de tareas y funciones es aceptable, en tanto el 23% de total de trabajadores indican que la forma de organización es buena y por último el 2% señala que es excelente.

**Tabla 5***Dirección*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	4	3%
Deficiente	26	20%
Aceptable	63	48%
buena	37	28%
Excelente	2	2%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

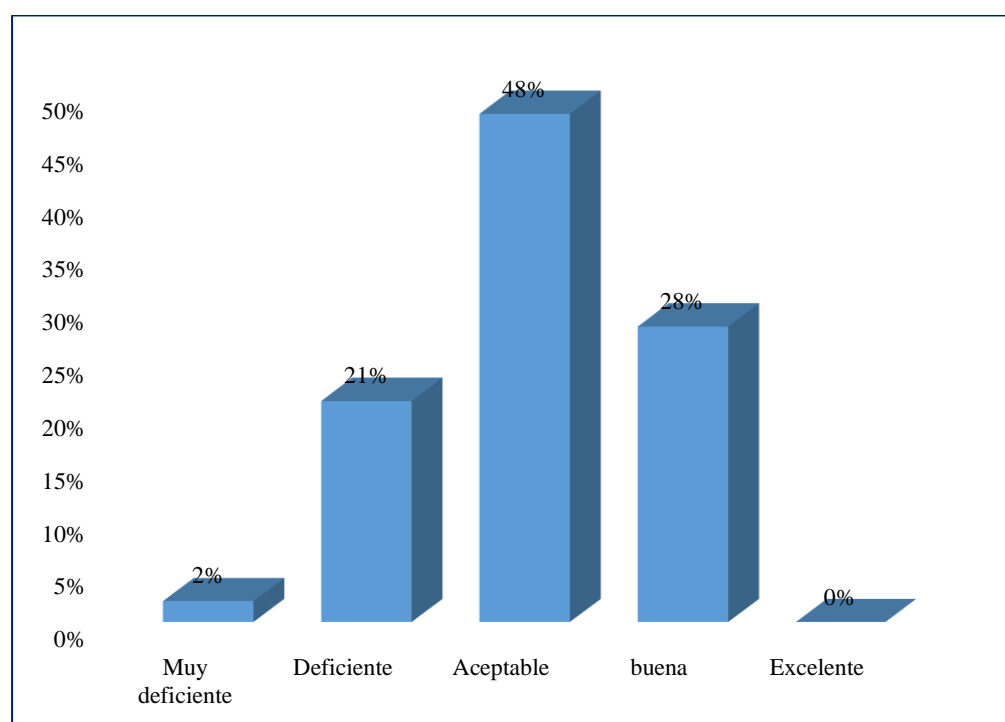
**Figura 4.** Dirección. (Fuente: Tabla 5-Elaboración Propia)

En la tabla 5 se muestra que el 3% del total de los trabajadores indican que la dirección que reciben de parte de los administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, en tanto el 20% señala que es deficiente, por otra parte el 48% indica que la dirección que se está llevando a cabo por parte de los administrativos y directivos es aceptable, el 28% menciona que la dirección es buena y el 2% señala que es excelente.

**Tabla 6***Control*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	3	2%
Deficiente	28	21%
Aceptable	64	48%
buena	37	28%
Excelente	0	0%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 5.** Control. (Fuente: Tabla 6-Elaboración Propia)

La tabla 6 muestra que del total de los trabajadores el 2% señala que el control de la evaluación y uso de sistemas administrativos de parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, en tanto el 21% señala que es deficiente, el 48% señala que es aceptable, por último el 28% del total de los colaboradores indica que es buena.



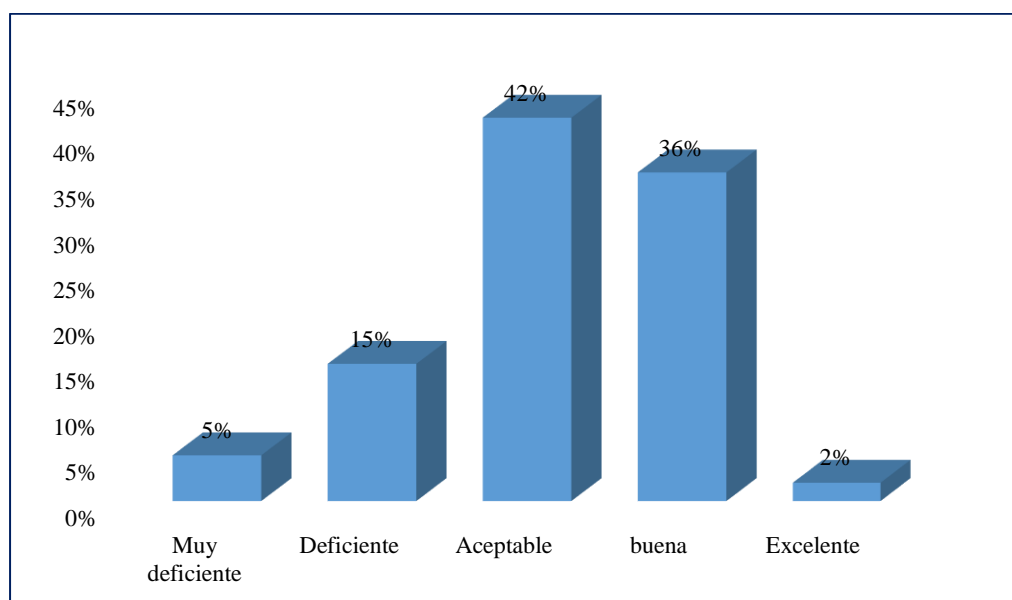
### 3.1.2. Identificar el nivel del desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017

**Tabla 7**

*Desempeño laboral*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	7	5%
Deficiente	20	15%
Aceptable	56	42%
buena	47	36%
Excelente	2	2%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia



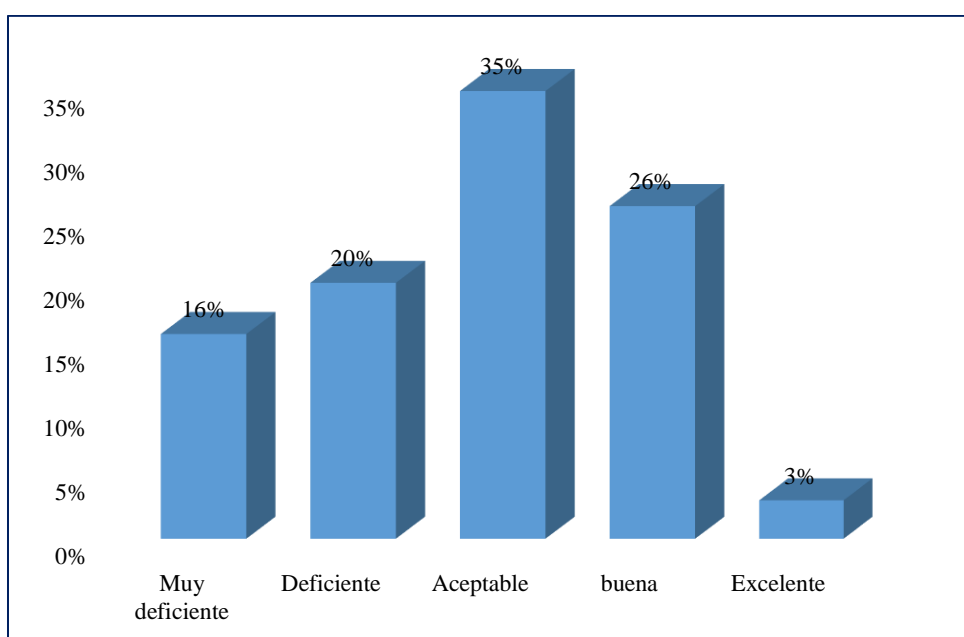
**Figura 6.** Desempeño laboral. (Fuente: Tabla 7-Elaboración Propia)

La tabla 7 muestra que del total de trabajadores el 5% señala que el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, en tanto el 15% señala que es deficiente, por otra parte el 42% señala que el desempeño es aceptable, el 36% menciona que el esfuerzo de los colaboradores es buena y por último el 2% señala que la capacidad y habilidad de la fuerza laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es excelente.

**Tabla 8***Calidad de trabajo*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	21	16%
Deficiente	27	20%
Aceptable	46	35%
buena	34	26%
Excelente	4	3%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 7.** Calidad de trabajo. (Fuente: Tabla 8-Elaboración Propia)

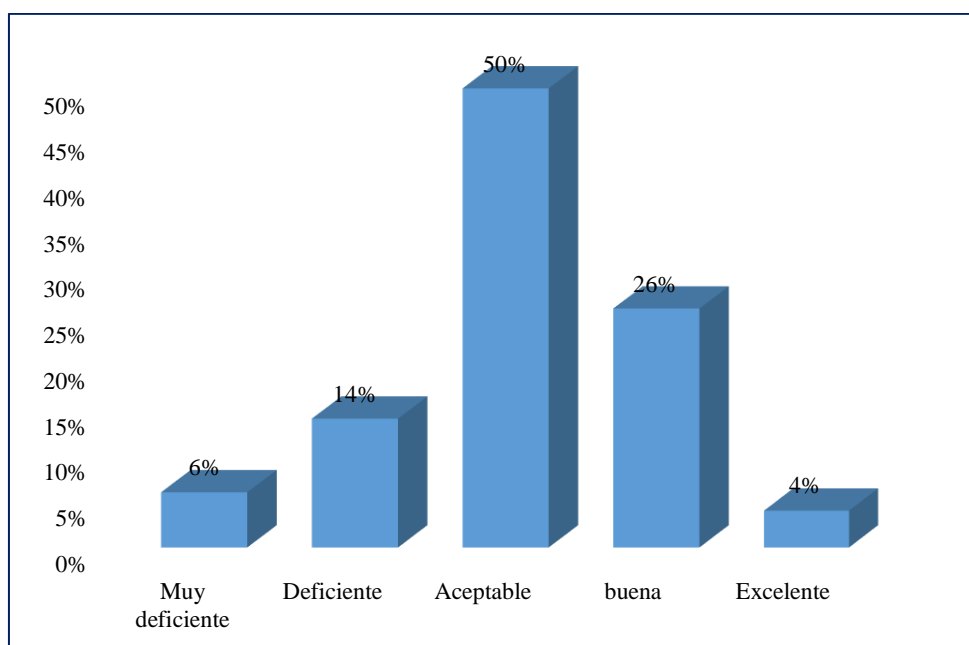
La tabla 8 muestra que del total de los trabajadores el 16% señala que la calidad de los métodos y formas de trabajo que se imparte por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, en tanto el 20% señala que dicha sistematización de trabajo es deficiente, por otra parte el 35% señala que la calidad en cuanto los métodos de trabajo es aceptable, el 26% indica que es buena y por último el 3% señala que es excelente.

Tabla 9

*Cumplimiento de funciones*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	8	6%
Deficiente	19	14%
Aceptable	66	50%
buena	34	26%
Excelente	5	4%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

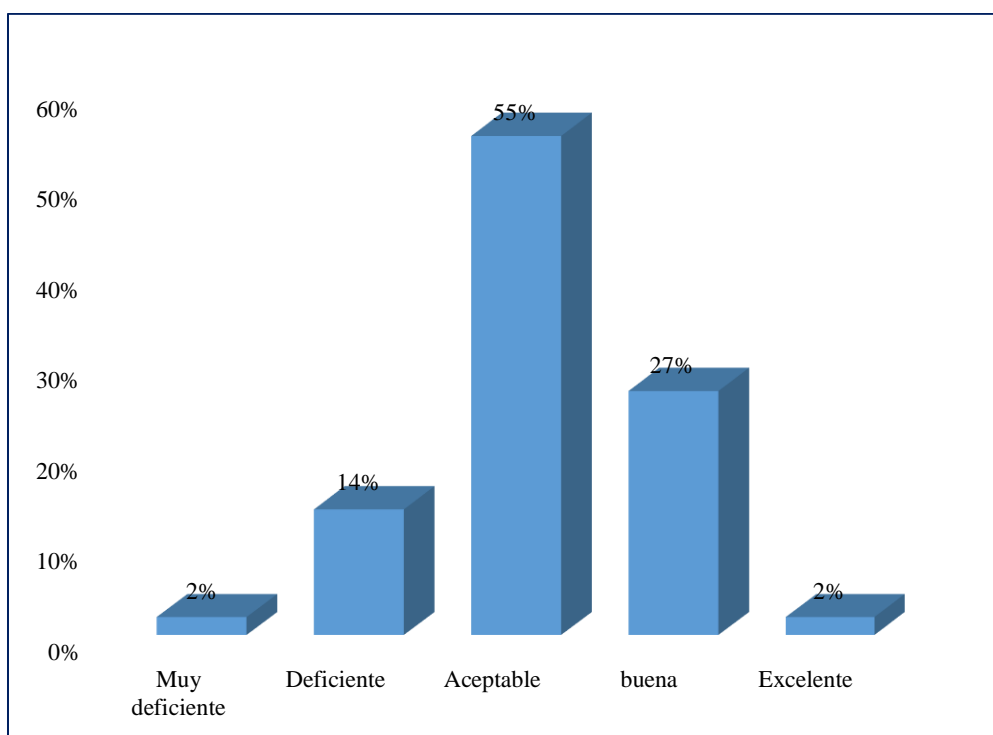
**Figura 8.** Cumplimiento de funciones. (Fuente: Tabla 9-Elaboración Propia)

La tabla 9 muestra que del total de los trabajadores el 6% señala que el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es muy deficiente, el 14% señala que es deficiente, por otra parte el 50% indica que el uso de los recursos que son brindados por parte de la entidad para el cumplimiento de objetivos y funciones es aceptable, en tanto el 6% menciona que es buena y por último el 4% indica que el cumplimiento de funciones que desarrolla de manera excelente y sin ningún percance.

**Tabla 10***Compromiso con el trabajo*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy deficiente	3	2%
Deficiente	18	14%
Aceptable	73	55%
buena	36	27%
Excelente	2	2%
	132	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 9.** Compromiso en el trabajo. (Fuente: Tabla 10-Elaboración Propia)

La tabla 10 muestra que del total de trabajadores el 2% señala que el compromiso de parte de los trabajadores para asumir cualquier tarea o rol es muy deficiente, del mismo modo 14% señala que el proceso de identificación de los colaboradores es insuficiente, por otra parte el 55% indica que están comprometidos con el trabajo y cumplimiento de metas de manera personal y por equipo, el 27% menciona que es bueno y por último el 2% señala que el ambiente en el que se desarrolla sus funciones es excelente.

### 3.1.3. Establecer el grado de relación entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017.

Correlaciones				
			Gestión de Sistemas administrativos	Desempeño laboral
rho de Spearman	Gestión de Sistemas administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,793*
		sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,793*	1,000
		sig. (bilateral)	,000	.
		n	132	132

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Después de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.793), por ende se acepta la  $H_1$ : si existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017

### 3.2. Discusión de resultados

La gestión de Sistemas administrativos, se concluye que es aceptable, debido a que se desarrollan los planes que tiene la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto de acuerdo a los tiempos establecidos, se distribuye las funciones a los trabajadores de acuerdo al MOF, los datos que se recopilan siempre son pasados a una base de datos establecidos por la institución, se realiza supervisiones de acuerdo al uso de los sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, ante estos resultados, Herrera. (2015) en su investigación citada discrepa con dichos resultados al evidenciar la ineficacia en las metas no alcanzadas de acuerdo a la planificación estratégica, ya que en ella se trazaron como meta el financiamiento del parque automotor con la renovación de vehículos nuevos en un plazo de un año, dada a la evaluación esta meta no se cumplió y por último en el análisis financiero se diagnosticó con el indicador rentabilidad sobre

el capital que no es el adecuado ya que está 268 representado con el 0.20% de ganancia, mostrando como resultado que no cuentan con una utilidad satisfactoria, así mismo Rueda (2017) en su investigación citada también discrepa de dichos resultados, al manifestar que existe bajos niveles de eficiencia administrativa detectados en la junta Parroquial de Taquil, originados por la falta de infraestructura adecuada, la poca comunicación entre sus funcionarios, carencia del personal especializado y técnico, no han permitido el desarrollo satisfactorio de la institución, hecho que ha merecido la crítica de la población y comunidad en general.

La estructura organizacional de la junta no es la adecuada, por cuanto no existe un manual de funciones que determinen las tareas que deben cumplir cada uno de sus integrantes y por lo tanto no se puede evaluar el desempeño de los mismos, así mismo, Arquinego (2014), en su investigación, discrepa de los resultados encontrados al manifestar que la toma de decisión en capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza., así mismo dichos resultados corroboran lo expuesto por Sánchez (2017), al mencionar que las acciones de gestión administrativa no son cumplidas en su totalidad, ya que se conoció que en las actividades de planeación, las acciones de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal son realizadas adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos ya que mantienen una percepción de nivel medio.

Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.793), concluyendo que si existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017, ante estos resultados, Quispe (2015) en su investigación citada coincide con dichos resultados al manifestar que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral, y la correlación entre ambas variables es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Entonces, el desempeño laboral dentro de la municipalidad tiene relación con el clima organizacional.

## CONCLUSIONES

1. La gestión de Sistemas administrativos es aceptable, debido a que se desarrollan los planes que tiene la organización en la ciudad de Tarapoto de acuerdo a los tiempos establecidos, se distribuye las funciones que los trabajadores de acuerdo al MOF, los datos que se recopilan siempre son pasados a una base de datos establecidos por la institución, se realiza supervisiones de acuerdo al uso de los sistemas administrativos.
2. El desempeño laboral es aceptable, debido a que se maneja adecuadamente los métodos establecidos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones, existe técnicas de trabajo dentro de la organización, existe trabajo en equipo, se cumple con los objetivos planteados y el personal se identifica e involucra con la organización.
3. Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.793), concluyendo que, si existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Tarapoto, año 2017.

## **RECOMENDACIONES**

1. La institución debe dar cumplimiento a las actividades programadas de acuerdo a sus planes operativos y estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, así mismo monitorear el cumplimiento de ellas a través de la correcta ejecución de sus presupuestos y que se desarrollen en los plazos establecidos para no incurrir en mayores gastos.
2. Evaluar el nivel de desempeño laboral a través de la formulación de ciertos indicadores de gestión, así mismo capacitar al personal de acuerdo al puesto de trabajo que ocupa, y motivar mediante estrategias efectivas que ayuden al colaborador incrementar su nivel de rendimiento.
3. La institución debe priorizar las actividades y metas estipuladas en sus planes para que de esa manera pueda contralar el nivel de cumplimiento de las mismas, así mismo contar con personal capacitado para el desarrollo de cada actividad, con un liderazgo que permita involucrar al personal con la organización.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguí, F. y Castro, J. (2017) *“El clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la dirección de equipo mecánico (dirección regional de transportes y comunicaciones) Huánuco – 2013”* (Tesis de Grado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/96/TAD%2000549%20A32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arquinego, L. (2014). *Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao. Universidad de Lima.* Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bastidas, H y Pisconte, A (2009) *Gestión Pública. Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas.* Perú: Asociación Civil Transparencia
- Chiavenato, I. (2011); *Administración de Recursos Humanos.* (4° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I (2013); *Administración de Recursos Humanos.* (5° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Castellanos, J. (2011). *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepcionesgestion-desempeno-organizaciones/>
- Coral, F. y Cotrina, W. (2013) *"Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca".* Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2184/TP\\_ADM\\_00032\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2184/TP_ADM_00032_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El patagónico (2017) *Las personas también se pueden "medir".* Recuperado de: <http://www.elpatagonico.com/las-personas-tambien-se-pueden-medir-n1565448>

- El peruano (2017) Sala suprema de pronuncia: La prueba de desempeño no basta para diferenciar sueldos. Perú. Recuperado de: <http://www.elperuano.com.pe/noticia-la-prueba-desempeno-no-basta-para-diferenciar-sueldos-58123.aspx>
- Fischman, D. (2017). Evaluación de Desempeño. Perú: El comercio. Recuperado por: <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- Goldman, K. (2014) Variables que afectan el desempeño laboral. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral/>
- Guevara, E. (2015) en su tesis “*El clima organizacional de los trabajadores administrativos del ministerio público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014*”. (Tesis de Grado). Perú Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara\\_Guevara\\_Edwin.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara_Guevara_Edwin.pdf?sequence=1)
- Herrera, E. (2015) “*Evaluación especial a la gestión administrativa-financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el Cantón valencia, durante el período del primer semestre del 2013*” (Tesis de Grado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. Recuperado de: <http://mail.uteq.edu.ec/bitstream/43000/952/1/T-UTEQ-0122.pdf>
- Jaramillo, N. y Gonzales, J. (2010) “*Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda*”. (Tesis de Grado). Universidad tecnológica de Pereira. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración. Una perspectiva global 12a Edición. México: McGraw-Hill.
- Rueda, S. (2017). *Modelo de Gestión para la Administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de taquil, Cantón Loja, año 2017*. (Tesis de Grado). Universidad de Ecuador. Ecuador.

Sánchez, M. (2017) *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2017*. (Tesis de postgrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto

Quispe, E. (2015) “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*”. (Tesis de Grado). Universidad Nacional María Arguedas. Andahuaylas. Recuperado de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

## Anexo 01. Matriz de consistencia

Título	Problema General y Específicos	Objetivos General y Específicos	Hipótesis General y Específicos		
<p>Gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.</p>	<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer la gestión de Sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017</p> <p>Identificar el nivel del desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017?</p> <p>Establecer el grado de relación entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H1 = Existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.</p> <p>H0 = No existe relación directa entre la gestión de Sistemas administrativos y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto, año 2017.</p>		
Marco teórico	Variable /Dimensiones	Indicadores	Metodología		Población y Muestra
<p><u>Variable I: Gestión de Sistemas administrativos</u></p> <p>El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales a través de</p>	<p><u>Variable I: Gestión de Sistemas administrativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificación</li> <li>-Organización</li> <li>-Dirección</li> <li>-Control</li> </ul>	<p><u>Variable I: Gestión de Sistemas administrativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inducción</li> <li>-Capacitación</li> <li>-Planes</li> <li>-Calidad de información</li> <li>-Métodos operativos</li> </ul>	<p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>Correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p>		<p><u>Población</u></p> <p>La población estará conformada por los 200 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto.</p>

<p>elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad (Bastidas &amp; Pisconte, 2009).</p> <p><u>Variable II: Desempeño laboral</u> Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2013).</p>	<p><u>Variable II: Desempeño laboral</u> -Calidad de Trabajo -Cumplimiento de funciones -Compromiso con el trabajo</p>	<p>-Programas de capacitación -Comunicación -Cumplimiento de funciones, normas y reglas -Supervisión de actividades</p> <p><u>Variable II: Desempeño laboral</u> -Manejo de métodos -Manejo de técnicas -Capacidad de trabajo -Trabajo en equipo -Adecuado manejo de recursos -Cumplimiento de tareas -Objetivos alcanzados -Ambiente laboral -Motivación -Reconocimiento del trabajo -Compensación o remuneración</p>	<p>No experimental de corte trasversal</p> <p><u>Técnicas</u> Encuestas</p> <p><u>Instrumentos</u> Cuestionarios</p>	<p><u>Muestra</u> Se tomará muestra a 132 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de San Martín en la ciudad de Tarapoto.</p>
--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario de Gestión de Sistemas Administrativos

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar la gestión de Sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de San Martín.

**Instrucciones:** El presente cuestionario presenta una serie de preposiciones responda con sinceridad (**X**) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente:

Le rogamos ser muy objeto en sus respuestas, este cuestionario para su conocimiento es anónimo, marque con una x, según el cuadro de apreciación.

<b>MUY DEFICIENTE</b>	<b>(1)</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>(2)</b>
<b>ACEPTABLE</b>	<b>(3)</b>
<b>BUENA</b>	<b>(4)</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>(5)</b>

N°	Cuestionario	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Planificación</b>					
<b>1</b>	Como se encuentra la planificación gestión de Sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>2</b>	Como es la inducción para los nuevos colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>3</b>	Como se encuentran las capacitaciones que brinda la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de Tarapoto para sus trabajadores ya sean nuevos o antiguos					
<b>4</b>	Como se desarrollan los planes que tien la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones en la ciudad de Tarapoto					
<b>5</b>	Como se distribuye las funciones que los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
	<b>Organización</b>					
<b>6</b>	Como se encuentra organizado la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>7</b>	Los datos que se recopilan siempre son pasados a una base de datos establecidos por la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					

8	Como considera el manejo de los sistemas administrativos por los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
9	Como considera los métodos operativos establecidos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
10	Como se encuentra el manejo de la validez de la información que se incorporan a los sistemas en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
	<b>Dirección</b>					
11	Como considera usted que se encuentra la ejecución de actividades en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					
12	Como considera usted los programas de capacitación que tiene la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					
13	Como considera usted que se encuentra la comunicación en los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
14	Como considera usted que con las capacitaciones para el uso de los sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
15	Como considera usted que los sistemas administrativos están siendo usados en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
	<b>Control</b>					
16	Como considera usted que es la evaluación del uso de los sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
17	Como considera usted que se encuentra capacitado el personal de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones para el cumplimiento de sus funciones					
18	Como considera usted que se debe realizar supervisión de acuerdo al uso de los sistemas administrativos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					
19	Como considera usted la labor de su supervisor en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
20	Como considera usted la corrección de las fallas o deficiencias dentro de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					



### Cuestionario de Desempeño Laboral

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar el desempeño laboral en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones del distrito de San Martín.

**Instrucciones:** El presente cuestionario presenta una serie de preposiciones responda con sinceridad (X) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente:

Le rogamos ser muy objeto en sus respuestas, este cuestionario para su conocimiento es anónimo, marque con una x, según el cuadro de apreciación

<b>MUY DEFICIENTE</b>	<b>(1)</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>(2)</b>
<b>ACEPTABLE</b>	<b>(3)</b>
<b>BUENA</b>	<b>(4)</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>(5)</b>

N°	Cuestionario	Escalas				
		1	2	3	4	5
	<b>Calidad de trabajo</b>					
<b>1</b>	Como considera usted que maneja los métodos establecidos en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>2</b>	Como cree usted que es la calidad de trabajo de sus compañeros de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>3</b>	Como cree usted que es el manejo de las técnicas de trabajo dentro de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>4</b>	Como es la capacidad de trabajo de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>5</b>	Cómo calificaría usted el trabajo en equipo dentro de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
	<b>Cumplimiento de funciones</b>					
<b>6</b>	Como considera usted que cumple con los objetivos propuestos dentro de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					
<b>7</b>	Como considera el uso de los recursos que le son brindados por la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>8</b>	Considera usted que cumple con las tareas señaladas dentro de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					
<b>9</b>	Considera usted que se le hizo una buena asignación de funciones en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					

<b>10</b>	Como considera que los objetivos planteados por la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones lo ayudan a desarrollarse profesional y personalmente.					
	<b>Compromiso con el trabajo</b>					
<b>11</b>	Como considera usted que se identifica con la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones					
<b>12</b>	Como considera usted el ambiente en el que desempeña sus actividades laborales.					
<b>13</b>	Como considera usted la motivación efectuada por la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					
<b>14</b>	Como califica usted el reconocimiento que le hace la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones por el logro de los objetivos					
<b>15</b>	Como considera usted el salario que recibe por el trabajo que desempeña en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones.					